RAPPORT ANNUEL

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes
et l'amélioration de la qualité des services

2006
2007

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval

Québec

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2006-2007

Établissements du réseau de la santé
et des services sociaux de Laval
et
Agence de la santé
et des services sociaux de Laval

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec

Conception et rédaction du rapport

Michel Coutu, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
Ginette Bergeron, agente administrative

Diffusion

Centre de documentation de l'Agence de la santé et de services sociaux de Laval : (450) 978-2000

Remerciements

Ce rapport a été réalisé à partir des contributions des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements du territoire de Laval.

Adoption

Ce rapport a été adopté par le conseil d'administration le 24 septembre 2007.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
Version imprimée : 978-2-923198-79-8
Version PDF : 978-2-923198-80-4

Disponible sur notre site Web : www.sssslaval.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du comité de vigilance et de la qualité des services **4**
Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services **5**
Introduction **6**
RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES - SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX **7**
PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS **9**
Bref portrait des établissements 10
Liste des sigles 10
Bilan des plaintes 2006-2007 - Établissements **11**
Mode de dépôt des plaintes 16
Auteurs des plaintes **17**
Contribution du CAAP - Laval **18**
Objets des plaintes **19**
Mesures correctives **20**
Nature des mesures correctives par établissement 21
Bref survol des mesures correctives par mission 22
Délai de traitement des plaintes 23
PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LAVAL **24**
Bilan des plaintes 2006-2007 25
Activités liées à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval 26
Organismes communautaires 26
Résidences privées pour personnes âgées 26
Objets de plaintes 27
Conclusion 28

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES

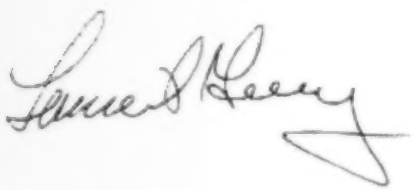
L'année 2006-2007 fut celle de la mise en place de la révision du régime d'examen des plaintes dans l'ensemble des régions du Québec. La nomination des commissaires aux plaintes et à la qualité des services par les conseils d'administration, la révision de la procédure d'examen des plaintes ainsi que la mise en place des comités de vigilance et de la qualité des services sont réalisées à l'Agence et dans la plupart des établissements de la région.

Ces actions offrent une garantie accrue que les droits des citoyens ou des usagers seront respectés, ce qui contribuera grandement à l'amélioration de la qualité des services offerts à notre population. L'octroi d'un pouvoir d'intervention et d'initiative aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services leur permettra d'être proactifs et de proposer des solutions ou de faire des recommandations avant que les insatisfactions ne se transforment en plaintes.

Le rôle du comité de vigilance et de la qualité des services est essentiel au bon fonctionnement du régime d'examen des plaintes et à l'amélioration de la qualité des services. Il assure le suivi des recommandations du commissaire régional. Le comité pourra faire des recommandations au conseil d'administration de l'Agence en matière d'amélioration dans l'organisation des services.

Il m'apparaît important de souligner la qualité du travail effectué par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements et de l'Agence. Ces derniers ont largement contribué, au cours de l'année, à l'implantation du nouveau régime d'examen des plaintes.

Le président du comité de vigilance et de la qualité,



Laurent Guay

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

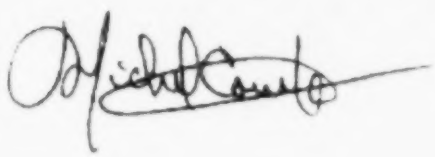
L'année 2006-2007 en a été une de changement, et ce, sur plusieurs plans. Les nominations des commissaires locaux, des commissaires locaux adjoints, des médecins examinateurs et du commissaire régional sont finalisées dans la majorité des établissements. Les efforts qu'ont faits les organisations pour se conformer à la loi 83, telle que l'adoption des nouvelles procédures d'examen des plaintes de même que la mise en place des comités de vigilance dans la plupart des établissements de la région, ont nécessité une somme de travail considérable de la part de tous et je tiens à le souligner fortement. Je remercie madame Céline Mercure, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, pour le travail qu'elle a accompli à titre de commissaire régionale au cours de la dernière année.

Sur le plan régional, les commissaires ont été invités à participer, soit à Montréal ou à Québec, à une formation organisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) portant sur le nouveau régime d'examen des plaintes. De plus, avec l'implantation de la loi 83, le traitement des plaintes et des insatisfactions dans les résidences privées pour personnes âgées est dorénavant sous la responsabilité du commissaire régional, ce qui représente un changement important quant à la charge de travail du commissaire. Le commissaire régional a participé aux rencontres de la Table provinciale des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services à laquelle participait également la direction de la qualité du MSSS.

Il existe également un autre acteur important, un partenaire indispensable pour le réseau de la santé et des services sociaux, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes « CAAP-Laval ». Depuis plusieurs années, le CAAP-Laval est un partenaire actif et un collaborateur de tous les instants assumant pleinement son rôle auprès des citoyens qui font appel à ses services.

Il y a également lieu de reconnaître l'apport important des usagers et du citoyen en général qui, en exprimant leurs satisfactions et leurs insatisfactions, contribuent à leur manière à l'amélioration continue de la qualité des services. De même, je veux souligner la collaboration de la permanence de l'Agence qui a grandement facilité mon intégration à titre de commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Le Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services,



Michel Coutu

INTRODUCTION

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ont été fort occupés au cours de l'année 2006-2007. En effet, globalement, les établissements ont traité environ 494 plaintes comparativement à 625 l'an dernier, soit une diminution de 21 %. Les hôpitaux ont été particulière-ment concernés puisque nous observons que 75 % des plaintes se retrouvent dans ces établisse-ments (58 % à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé du CSSS de Laval et 17 % à l'Hôpital juif de réadaptation).

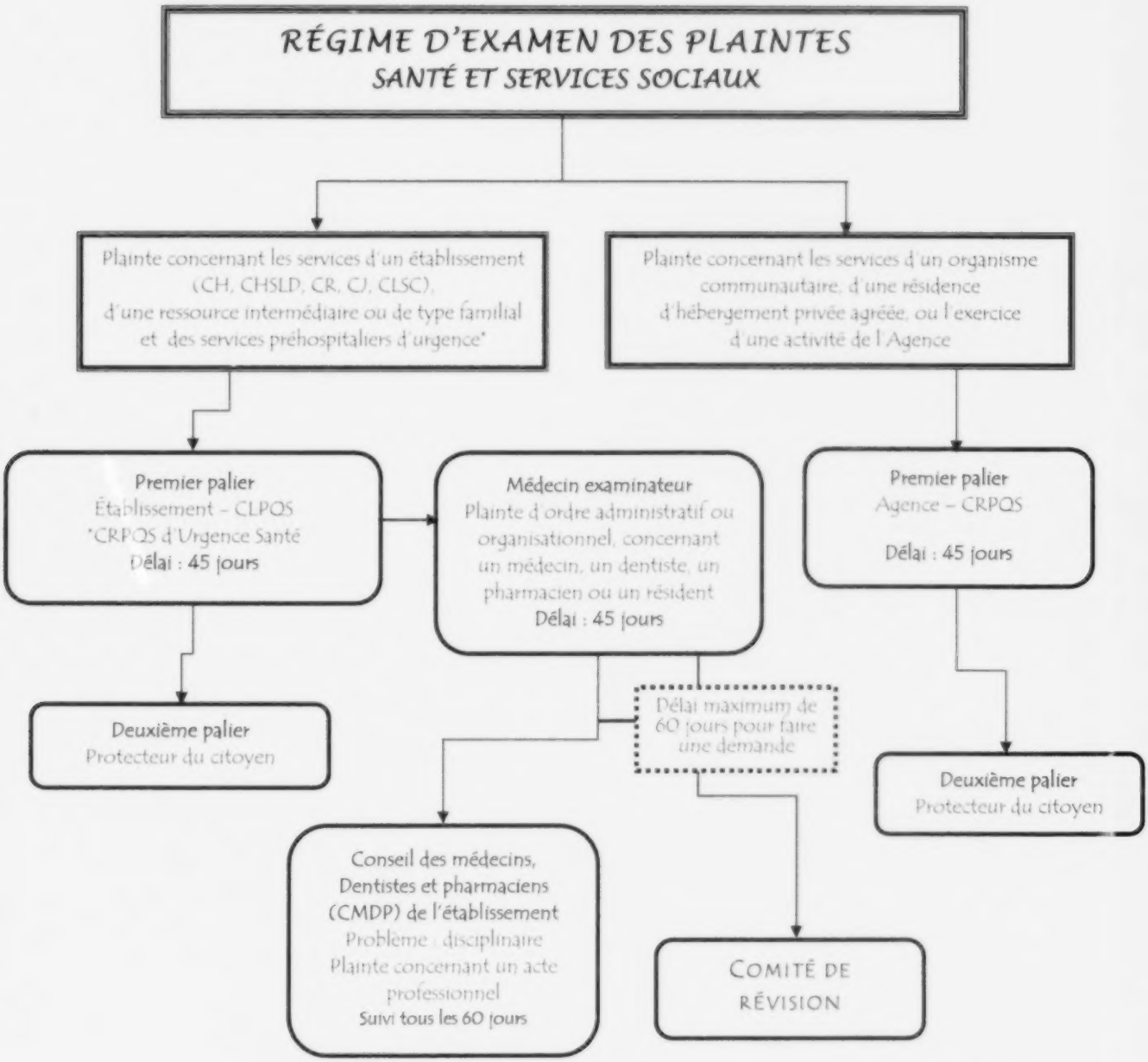
Les plaintes ont porté principalement sur la qualité des soins et services (34 %), sur leur accessibilité (26 %) et sur les relations interpersonnelles (20 %). Elles sont souvent le reflet de problèmes dans les rapports entre l'usager et le professionnel ou l'intervenant. Les plaintes déposées, en ce qui concerne les soins et les services, mettent souvent en cause les interventions du personnel, dont l'évaluation, le jugement, l'approche et la détermination des soins et services. Dans les mesures correctives, il est alors question d'information, de sensibilisation et de formation du personnel. À cet égard, les établissements doivent poursuivre leurs efforts dans l'amélioration des relations des intervenants avec les usagers. C'est une démarche continue d'amélioration de la qualité qui exige des modalités de suivi assurant, de façon permanente, aux intervenants un soutien et un rappel, entre autres, des principes de base de la relation d'aide et de la communication.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation de 13 % des mesures correctives par rapport à l'an dernier malgré une diminution de 18 % du nombre de plaintes traitées. Ceci démontre que les commissaires sont de plus en plus un élément important dans l'amélioration de la qualité des services.

Nous désirons enfin souligner que 12 % des dossiers auxquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval (CAAP-Laval) s'est consacré proviennent de références de la part du réseau de la santé et des services sociaux. Ce faible pourcentage ne signifie pas nécessairement que les usagers ou leurs représentants sont mal ou peu informés de son existence ou sont nécessairement satisfaits de la réponse reçue concernant leur plainte. Cet organisme indépendant du réseau aurait avantage à être mieux connu des usagers ou de leurs représentants. Nous comptons sur la responsabilité des commissaires pour faire la promotion du régime d'examen des plaintes (voir diagramme du régime page suivante) en rappelant aux usagers le mandat de cet organisme : « ... il assiste, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits. »

Le présent rapport comporte deux parties. La première analyse les plaintes traitées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, par mission, alors que la seconde porte sur les plaintes traitées par l'Agence.

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES - SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

Bref portrait des établissements

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport est présenté par mission d'établissement :

- un centre de santé et de service sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD ;
- un centre hospitalier de réadaptation ;
- onze centres d'hébergement et de soins de longue durée privés conventionnés, dont six privés conventionnés et cinq privés non conventionnés ;
- un centre de réadaptation en déficience intellectuelle;
- un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies.

Liste des sigles

CA	Centre ambulatoire du CSSS de Laval
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CJ	Centre jeunesse
CRDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
NA	Données non applicables
ND	Données non disponibles

BILAN DES PLAINTES 2006-2007 - ÉTABLISSEMENTS

Les établissements ont reçu, au cours de l'année, soit du 1er avril 2006 au 31 mars 2007, **518 nouvelles plaintes**. Au 1er avril 2006, 53 plaintes étaient en voie de traitement. De ces 571 plaintes, 494 furent réglées, soit 86 %, et 77 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate ***une réduction de 18 % du nombre de plaintes (-114 plaintes)*** par rapport à l'année 2005-2006 où on enregistrait un total de 632 plaintes.

Le tableau suivant indique la répartition et l'évolution des plaintes reçues par mission d'établissement :

Tableau 1 – Répartition et évolution des plaintes reçues par mission d'établissements

	2005-2006	2006-2007	Variation
Centre hospitalier	374	305	-69
Centre hospitalier de réadaptation	68	89	+21
CLSC	71	70	-1
CHSLD	95	32	-63
CRDI	11	8	-3
Centre jeunesse	13	14	+1
TOTAL	**632**	**518**	**-114**

On remarque une augmentation de 30,8 % du nombre de plaintes au centre hospitalier de réadaptation, un nombre de plaintes stable dans les CLSC du CSSS de Laval, le CRDI et au Centre jeunesse. Par contre, le CHSGS présente une diminution de 18 % et les CHSLD une diminution de 68 % pour l'exercice 2006-2007.

Note 1. Malgré plusieurs rappels, trois établissements CHSLD privés de la région ne nous ont pas encore fourni leur rapport annuel de plaintes. Des demandes plus formelles leur seront adressées afin qu'ils fournissent leur rapport tel que le stipule la loi sur la santé et les services sociaux.

Note 2. Au cours de la compilation des données, quelques écarts mineurs, causés par des problèmes informatiques générés par la nouvelle version du système SIGPAQS, ont été relevés. La firme Sogique a été informée de ce problème. Les écarts sont les suivants :

Pour les commissaires locaux :

⇒ il y a 393 auteurs de plaintes pour 392 plaintes

⇒ il y a 390 délais de traitement pour 392 plaintes

Pour les médecins examinateurs :

⇒ il y a 103 auteurs de plaintes pour 102 plaintes

Note 3. L'établissement Santé Courville n'a pas fourni d'information concernant les mesures correctives appliquées dans son établissement.

Tableau 2 – Bilan des plaintes / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Établissements	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval - mission CHSGS	20	203	223	195	28	98	156
Hôpital juif de réadaptation	6	88	94	84	10	43	36
Sous-total	**26**	**291**	**317**	**279**	**38**	**141**	**192**
Mission CLSC							
CSSS de Laval	5	61	66	61	5	22	70
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	1	19	20	16	6	3	32
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	0	0	0	0	0	0
Santé Courville	0	1	1	1	0	0	1
CHSLD St-Jude inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	Nd
Manoir Saint-Patrice inc	0	0	0	0	0	0	0
Résidence Riviera	0	4	4	4	0	0	3
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	3	3	3	0	0	2
Centre d'hébergement de la Rive inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	0	2	2	2	0	2	0
Villa Val des Arbres	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	0	1	1	1	0	1	0
Sous-total	**1**	**30**	**31**	**25**	**6**	**6**	**38**
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée	4	8	12	12	0	0	11
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	4	14	18	15	3	11	4
TOTAL	**40**	**404**	**444**	**392**	**52**	**180**	**315**

Tableau 3 – Bilan des plaintes / Médecins examinateurs

Établissements	En voie de traitement au début de l'exercice	Reçues durant l'exercice	Total	Conclues durant l'exercice	En voie de traitement à la fin de l'exercice	Traitement complété	
						Sans mesures identifiées	Mesures identifiées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval - mission CHSGS	11	102	113	93	10	68	56
Hôpital juif de réadaptation	0	1	1	1	0	0	1
Sous-total	**11**	**103**	**114**	**94**	**20**	**68**	**57**
Mission CLSC							
CSSS de Laval	1	9	10	7	3	4	4
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	1	2	3	1	2	0	1
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	0	0	0	0	0	0
Santé Courville inc	0	0	0	0	0	0	0
CHSLD St-Jude inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Manoir Saint-Patrice	0	0	0	0	0	0	0
Résidence Riviera	0	0	0	0	0	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Rive inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	0	0	0	0	0	0	0
Villa Val des Arbres	0	0	0	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	0	0	0	0	0	0	0
Sous-total	**1**	**2**	**3**	**1**	**2**	**0**	**1**
TOTAL	**13**	**114**	**127**	**102**	**25**	**72**	**62**

Tableau 4 – Bilan des plaintes / Transmises au deuxième palier : Protecteur du citoyen ou comité de révision

Établissements	Protecteur du citoyen	Comité de révision
Centres hospitaliers		
CSSS de Laval - mission CHSGS	7	10
Hôpital juif de réadaptation	0	0
Sous-total	**7**	**10**
Mission CLSC		
CSSS de Laval	3	1
Mission CHSLD		
CSSS de Laval	0	0
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	0
Santé Courville inc	0	0
CHSLD St-Jude inc	ND	ND
Manoir Saint-Patrice inc	0	0
Résidence Riviera	0	0
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	0
Centre d'hébergement de la Rive	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	0	0
Villa Val des Arbres	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	0	0
Sous-total	**0**	**0**
Centre de réadaptation		
CRDI Normand-Laramée	0	NA
Centre jeunesse		
Centre jeunesse de Laval	2	NA
TOTAL	**12**	**11**

Tableau 5 – Bilan des plaintes / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et médecins examinateurs

Établissements	En traitement 1er avril 2006	Plaintes reçues durant l'exercice	Plaintes conclues	En cours de traitement 1er avril 2007	Rejetées sur examen sommaire (art. 37)	Refusées ou interrompues	Retirées ou abandonnées
Centres hospitaliers							
CSSS de Laval - mission CHSGS	31	305	288	48	1	4	4
Hôpital juif de réadaptation	6	89	85	10	3	2	0
Mission CLSC							
CSSS de Laval	6	70	68	8	0	0	0
Mission CHSLD							
CSSS de Laval	2	21	15	8	0	0	0
Centre d'hébergement Champlain Saint-François	0	0	0	0	0	0	0
Santé Courville inc	0	1	1	0	0	0	0
CHSLD St-Jude inc	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Manoir Saint-Patrice inc	0	0	0	0	0	0	0
Résidence Riviera	0	4	4	0	0	0	1
CHSLD Vigi l'Orchidée blanche	0	3	3	0	0	0	2
Centre d'hébergement de la Rive	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
La Résidence du Bonheur	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Centre d'hébergement l'Éden de Laval	0	2	2	0	0	0	0
Centre d'hébergement de la Villa-les-Tilleuls	0	1	1	0	0	0	0
Centre de réadaptation							
CRDI Normand-Laramée	4	8	12	0	0	0	1
Centre jeunesse							
Centre jeunesse de Laval	4	14	15	3	0	0	0
TOTAL	**53**	**518**	**494**	**77**	**4**	**6**	**8**

Mode de dépôt des plaintes

Ces tableaux nous indiquent que le pourcentage de plaintes verbales demeure élevé, tant chez les commissaires locaux, avec 71 %, que chez les médecins examinateurs, avec 78 %.

Tableau 6 - Mode de dépôt des plaintes / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Plaintes écrites nombre et (%)	66 (34 %)	13 (15%)	12 (20 %)	16 (64 %)	1 (7 %)	7 (58 %)	115 (29 %)
Plaintes verbales nombre et (%)	129 (66 %)	71 (85 %)	49 (80 %)	9 (36 %)	13 (93 %)	5 (42 %)	276 (71 %)
TOTAL	**195**	**84**	**61**	**25**	**14***	**12**	**391***

Tableau 7 - Mode de dépôt des plaintes / Médecins examinateurs

Mode de dépôt	CHSGS	C.H. Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Plaintes écrites nombre et (%)	21 (23 %)	0 (0 %)	1 (14 %)	0 (0 %)	NA	NA	22 (22 %)
Plaintes verbales nombre et (%)	72 (77 %)	1 (100 %)	6 (86 %)	1 (100 %)	NA	NA	80 (78 %)
TOTAL	**93**	**1**	**7**	**1**	**NA**	**NA**	**102**

AUTEURS DES PLAINTES

Les tableaux suivants font état de la source des plaintes. Ils révèlent un état de situation qui ne subit presque aucun changement par rapport aux années antérieures. En effet, les plaintes sont déposées presque autant par les usagers eux-mêmes que par leurs représentants ou des tiers, et ce, autant auprès des commissaires locaux que des médecins examinateurs.

Dans les tableaux qui suivent, les tiers comprennent les représentants des usagers.

Tableau 8 - Auteurs de plaintes par mission / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Usagers Nombre et (%)	108 (55 %)	49 (58 %)	37 (61 %)	3 (12 %)	12 (88 %)	0 (0 %)	209 (53 %)
Représentants ou tiers Nombre et (%)	88 (45 %)	36 (42 %)	24 (39 %)	22 (88 %)	2 (12 %)	12 (100 %)	184 (47 %)
TOTAL	**196**	**85**	**61**	**25**	**14***	**12**	**393***

Tableau 9 - Auteurs de plaintes par mission / Médecins examinateurs

	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
Usagers Nombre et (%)	50 (53 %)	1 (100 %)	4 (57 %)	1 (100 %)	NA	NA	56 (54 %)
Représentants ou tiers Nombre et (%)	44 (47 %)	0 (0 %)	3 (43 %)	0 (0 %)	NA	NA	47 (46 %)
TOTAL	**94***	**1**	**7**	**1**	**NA**	**NA**	**103***

CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL

Le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes - Laval (CAAP-Laval) est un organisme communautaire indépendant du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre de l'aide et du soutien aux usagers qui sont insatisfaits des services offerts ou qu'ils auraient dû recevoir et qui désirent porter plainte. Il les assiste tout au long du processus.

Selon les données du rapport annuel du CAAP-Laval, l'organisme a accompagné les plaignants dans le dépôt de 129 plaintes en 2006-2007. Ce nombre de plaintes est sensiblement le même que celui de l'an dernier.

Tableau 10 - Répartition des plaintes avec contribution du CAAP-Laval

Centres hospitaliers	57 %
CHSLD	12 %
CLSC	9 %
Centre jeunesse	5 %
Urgence santé	5 %
Organismes communautaires	4 %
Centre de réadaptation	2 %
RTF	2 %
Agence	1 %
RI	1 %
Autres	2 %

Tableau 10 A – Principaux motifs de plaintes

Objet de plainte	Pourcentage
Accessibilité et continuité des services	18 %
Aspects cliniques et professionnels	35 %
Relations interpersonnelles	24 %
Environnement et organisation matérielle	11 %
Droit des usagers	7 %
Aspect financier	5 %

Tableau 10 B – Recours utilisés

Première instance	**Pourcentage**
Régulier – Commissaire local	57 %
Régulier – Commissaire régional	5 %
Concernant un médecin – médecin examinateur	13 %
Deuxième instance	**Pourcentage**
Régulier – Protecteur des usagers	14 %
Concernant un médecin – comité de révision	11 %
Total	**100%**

OBJETS DES PLAINTES

Les tableaux 11 et 12 indiquent que les 494 plaintes conclues font référence à 647 objets de plaintes, dont 136 portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique. Selon le rapport de 2005-2006, les objets de plaintes traitées se chiffraient à 710, ce qui représente une diminution de 63 objets de plaintes (9 %) pour l'année 2006-2007.

Le nombre d'objets de plaintes pour l'ensemble des établissements démontre que les insatisfactions, pour l'exercice 2006-2007, concernent principalement les soins et les services offerts tout comme l'an dernier, l'accessibilité aux soins et services ainsi que les relations interpersonnelles. Dans les dossiers traités par les médecins examinateurs, les soins et services ont été les principaux objets de plaintes et les relations interpersonnelles viennent en second.

Tableau 11 – Objets de plaintes par mission / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité	77	41	25	3	6	6	158
B. Soins et services dispensés	54	23	27	18	6	1	129
C. Relations interpersonnelles	68	7	16	6	3	3	103
D. Organisation du milieu et ressources matérielles	29	7	8	11	0	0	55
E. Aspect financier	27	4	10	2	0	1	44
F. Droits particuliers	6	1	6	6	0	0	19
G. Autres objets	0	1	0	1	0	1	3
TOTAL	**261**	**84**	**92**	**47**	**15**	**12**	**511**

Tableau 12 – Objets de plaintes par mission / Médecins examinateurs

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ CJRDA	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	9	0	1	0	NA	NA	10
B. Soins et services dispensés	80	1	7	0	NA	NA	88
C. Relations interpersonnelles	27	0	0	1	NA	NA	28
D. Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	NA	NA	0
E. Aspect financier	2	0	0	0	NA	NA	2
F. Droits particuliers	8	0	0	0	NA	NA	8
G. Autres objets	0	0	0	0	NA	NA	0
TOTAL	**126**	**1**	**8**	**1**	**NA**	**NA**	**136**

Mesures correctives

Les tableaux 13 et 14 indiquent qu'à la suite des plaintes reçues, 383 mesures correctives ont été apportées, dont 62 concernent les plaintes d'ordre médical, dentaire ou pharmaceutique. Si l'on compare avec l'an passé, nous remarquons une augmentation de 13 % des mesures correctives, et ce, malgré une diminution des plaintes. En effet, en 2005-2006, il y a eu 377 mesures correctives pour 625 plaintes conclues et, cette année, nous notons 383 mesures pour 494 plaintes conclues. Ce constat est plus important pour les plaintes traitées par le médecin examinateur; en effet, nous notons une baisse de 54 % des mesures correctives, soit 62 comparativement à 114 l'an dernier.

L'analyse des mesures correctives qui ont été identifiées et appliquées nous permet de faire certains constats intéressants en lien avec les objets de plaintes. En effet, nous observons à nouveau que l'accent est mis sur l'amélioration des communications, la sensibilisation et les ajustements administratifs, et ce, dans le but d'améliorer la qualité des relations avec les usagers pour atteindre finalement une offre de soins et services de plus grande qualité.

Pour les plaintes sous la responsabilité du commissaire local :

- 123 mesures → 38 % visent l'information et la sensibilisation des intervenants ;
- 30 mesures → 9 % concernent des ajustements administratifs.

Pour les plaintes sous la responsabilité du médecin examinateur :

- 24 mesures → 39 % concernent l'information et la sensibilisation ;
- 6 mesures → 10 % visent les communications.

Nature des mesures correctives par établissement

Tableau 13 – Nature des mesures correctives / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Mesures correctives en lien avec :	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
A. Accessibilité	33	8	17	3	1	4	66
B. Soins et services dispensés	37	12	18	10	4	1	82
C. Relations interpersonnelles	57	6	16	6	0	4	89
D. Organisation du milieu et ressources matérielles	17	6	8	11	0	0	42
E. Aspect financier	13	2	8	1	0	1	25
F. Droits particuliers	4	1	4	6	0	0	15
G. Autres objets	0	1	0	0	0	1	2
TOTAL	**161**	**36**	**71**	**37**	**5**	**11**	**321**

Tableau 14 – Nature des mesures correctives / Médecins examinateurs

Objet de la plainte	CHSGS	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ CJRDA	CRDI	Total
A. Accessibilité et continuité des services	3	0	0	0	NA	NA	3
B. Soins et services dispensés	33	1	4	0	NA	NA	38
C. Relations interpersonnelles	15	0	0	1	NA	NA	16
D. Environnement et ressources matérielles	0	0	0	0	NA	NA	0
E. Aspect financier	0	0	0	0	NA	NA	0
F. Droits particuliers	5	0	0	0	NA	NA	5
G. Autres objets	0	0	0	0	NA	NA	0
TOTAL	**56**	**1**	**4**	**1**	**NA**	**NA**	**62**

Bref survol des mesures correctives par mission

À partir des rapports des différents établissements, voici un bref survol de leurs principales interventions au cours de l'année.

Au Centre ambulatoire du CSSS de Laval, des interventions ont été réalisées auprès du personnel afin de les informer et de les sensibiliser sur certaines questions et de favoriser un meilleur encadrement. Des ajustements administratifs ou des activités professionnelles ont été effectués pour améliorer l'accessibilité aux soins et services. Aussi, des interventions visant l'amélioration des communications ont dû être réalisées.

À l'Hôpital juif de réadaptation, les mesures correctives proposées avaient pour objectifs de favoriser l'accès aux services et de mettre l'accent sur l'information et la sensibilisation afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des plaignants et d'améliorer les soins et services futurs.

Dans les CLSC du CSSS de Laval, les mesures correctives ont porté principalement sur l'information et la sensibilisation et elles ont permis d'apporter des ajustements administratifs principalement en ce qui concerne l'accessibilité et la continuité des soins et services.

En CHSLD, les mesures qui furent appliquées, pour ce qui est des relations interpersonnelles, de l'environnement et des ressources matérielles, ont porté particulièrement sur l'information et la sensibilisation.

Au CRDI Normand-Laramée, des interventions ont été réalisées pour améliorer l'encadrement des intervenants et apporter des ajustements administratifs.

Délai de traitement des plaintes

Pour la période 2006-2007, 282 plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai prescrit de 45 jours, soit 57 %. Ce taux est inférieur de 6 % à celui de l'an dernier.

Tableau 15 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours / Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

	2006-2007	2005-2006
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	29 %	56 %
Centre hospitalier de réadaptation	82 %	86 %
CLSC	80 %	84 %
CHSLD	70 %	88 %
Centre jeunesse	87 %	91 %
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle	58 %	44 %

Délai de traitement des plaintes 2006 - 2007	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ	CRDI	Total
1 à 7 jours	2	23	8	2	0	1	36
8 à 30 jours	7	38	9	6	2	2	64
31 à 45 jours	48	8	32	8	11	4	111
+ de 45 jours	138	15	12	7	2	5	179
Total	**195**	**84**	**61**	**23***	**15**	**12**	**390**

Tableau 16 – Taux comparatifs de respect du délai de 45 jours / Médecins examinateurs

	2006-2007	2005-2006
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés	73 %	63 %
Centre hospitalier de réadaptation	100 %	0 %
CLSC	14 %	0 %
CHSLD	100 %	0 %

Délai de traitement des plaintes 2006-2007	CH	CH Réadaptation	CLSC	CHSLD	CJ et CRJDA	CRDI	Total
1 à 7 jours	4	1	0	0	NA	NA	5
8 à 30 jours	49	0	0	0	NA	NA	49
31 à 45 jours	15	0	1	1	NA	NA	17
+ de 45 jours	25	0	6	0	NA	NA	31
Total	**93**	**1**	**7**	**1**	**NA**	**NA**	**102**

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

BILAN DES PLAINTES 2006-2007

Les plaintes portées à l'attention de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, en premier recours, sont passées de dix (10) pour l'année 2005-2006 à neuf (9) pour l'année 2006-2007. De ces plaintes, une a été rejetée puisqu'elle concernait les relations de travail à l'intérieur d'un organisme communautaire et une autre a été abandonnée par son auteur en cours de traitement. Pour l'ensemble des huit (8) plaintes conclues en 2006-2007, sept (7) ont été déposées verbalement et une (1) par écrit.

Nous avons également reçu dix (10) signalements ou des demandes d'interventions, dont sept (7) en résidences privées (comparativement à onze (11) l'an dernier) et trois (3) concernant des organismes communautaires. Pour chacun d'eux, une ou plusieurs visites furent effectuées et, généralement, des recommandations verbales ou écrites furent adressées aux propriétaires ou responsables.

Tableau 17 - Plaintes relevant de l'Agence de la santé et des services sociaux

	Actifs au début de la période	Ouvertures en cours de période	Fermetures en cours de période	Actifs à la fin de la période
Premier recours	1	9	8	2

Tableau 18 - Plaintes déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux

Instances	Nombre de plaintes
Résidences privées pour personnes âgées	2
Organismes communautaires	5
Fonction de l'Agence	1
TOTAL	**8**

Activités liées à l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Il n'y a eu qu'une plainte déposée en lien avec les fonctions et les activités de l'Agence. Celle-ci portait sur une contestation d'une décision du comité d'orientation-admission. La plainte a été abandonnée par la plaignante en cours de traitement.

Organismes communautaires

Cette année, cinq plaintes ont été traitées comparativement à neuf l'an dernier. Quatre de ces plaintes s'adressaient au même organisme et avaient des objets de plaintes similaires, soit l'organisation des services. Une mesure d'ajustement des politiques et règlements a été recommandée par le commissaire. L'autre plainte concernait la confidentialité lors de la transmission des informations, il n'y a pas eu de mesure recommandée. Toutes les plaintes ont été déposées verbalement par l'usager lui-même.

Résidences privées pour personnes âgées

Deux plaintes verbales ont été traitées; une déposée par l'usager relativement à la salubrité et l'autre déposée par son représentant relativement à l'organisation des soins et services. Il y a eu une mesure proposée pour l'une des plaintes.

OBJETS DE PLAINTES

Tableau 19 – Objets de plaintes

A. Soins et services offerts	6
B. Relations humaines et communications	
C. Accessibilité / Continuité des services	
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1
E. Aspect financier	
F. Autres droits des usagers	1
G. Autres objets	

Délai de traitement des plaintes 2006 - 2007	**Agence de la santé et des services sociaux de Laval**
2 à 7 jours	
8 à 30 jours	2
31 à 45 jours	4
+ de 45 jours	2
Total	**8**

En ce qui concerne les auteurs de plaintes, pour les organismes communautaires, ce sont les usagers eux-mêmes qui déposent leurs plaintes, alors que pour les résidences privées pour personnes âgées, celles-ci sont déposées par les répondants.

Tableau 20 - Auteurs de plaintes – Plaintes en 1er recours

Usagers	6
Répondants	2
Tiers	

Conclusion

L'année 2006-2007, caractérisée par l'implantation de plusieurs changements, s'est soldée par des résultats dignes de mention pour ce qui est du pourcentage de traitement des dossiers, soit 88 % pour l'ensemble des commissaires locaux et 80 % pour les médecins examinateurs de même que pour le commissaire régional. Le retard dans la production des outils de promotion du régime d'examen des plaintes n'a pas permis aux commissaires de faire tout ce qu'ils auraient souhaité en matière de sensibilisation des usagers et citoyens.

Le prochain exercice devrait permettre aux commissaires de réaliser les objectifs suivants :

- ⇒ la mise en place d'une table régionale des commissaires locaux afin d'assurer une bonne transmission des informations et une harmonisation des pratiques dans le traitement des dossiers ;
- ⇒ le développement d'activités de promotion concernant l'indépendance du commissaire, les droits et les obligations des usagers et le régime d'examen des plaintes ;
- ⇒ le monitorage de l'évolution du nombre de plaintes et de leur complexité en lien avec les activités de promotion du régime d'examen des plaintes qui seront réalisées au cours de l'année 2007-2008.

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services continuera, dans la prochaine année, à mettre tout en œuvre afin de s'assurer que le citoyen soit mieux informé sur les modalités prévues par la loi en ce qui concerne les recours en cas d'insatisfaction.

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec

800, boul. Chomedey, Tour A
Laval (Québec) H7V 3Y4
Téléphone : (450) 978-2000
Télécopieur : (450) 978-2100
Courriel : regie-laval@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : www.sssslaval.gouv.qc.ca